



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática

Unidad de Posgrado

**Factores críticos de aceptación en la intención del uso  
del efectivo móvil**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Ingeniería de  
Sistemas e Informática con mención en Gestión de Tecnología de  
Información y Comunicaciones

**AUTOR**

Lizet LEYVA RODRIGUEZ

**ASESOR**

Dra. Luz Sussy BAYONA ORÉ

Lima, Perú

2016

## Referencia bibliográfica

---

Leyva, L. (2016). *Factores críticos de aceptación en la intención del uso del efectivo móvil*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

698



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA  
Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática  
UNIDAD DE POSGRADO

2  
16/12/201

**SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN  
INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA  
MENCIÓN EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

En la Ciudad Universitaria, a los Veintisiete (27) días del mes de mayo del 2016, siendo las 19:30 horas, se reunieron en el Aula Magna de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el Jurado Examinador de tesis conformado por los siguientes profesores:

Dra. Nora Bertha La Serna Palomino (Presidente).  
Dra. Luz Sussy Bayona Oré (Miembro Asesor).  
Mg. Ciro Aguilar Linares (Miembro).  
Mg. Rómulo Fernando Lomparte Alvarado (Miembro).  
Mg. Julio César Rojas Medina (Miembro).

Se inició la Sustentación de la tesis invitando a la graduanda **Lizet Leyva Rodriguez**, para que realizara la exposición oral y pública de la tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Ingeniería de Sistemas e Informática con mención en Gestión de Tecnología de Información y Comunicaciones, siendo la Tesis intitulada:

**"Factores Críticos de Aceptación en la Intención del uso del Efectivo Móvil"**

Concluida la exposición, los miembros del Jurado Examinador procedieron a formular sus preguntas que fueron absueltas por la graduanda; acto seguido se procedió a la evaluación correspondiente, habiendo obtenido la siguiente calificación:

19 DIECINUEVE EXCELENTE

Por tanto el Presidente del Jurado, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, le otorga a la bachiller **Lizet Leyva Rodriguez** el Grado Académico de Magíster en Ingeniería de Sistemas e Informática con mención en Gestión de Tecnología de Información y Comunicaciones, cuyo expediente debe ser remitido al Consejo de Facultad para su aprobación.

Siendo las 20:25 horas, el Presidente del Jurado Examinador da por concluido el acto académico de Sustentación de Tesis.

DRA. NORA BERTHA LA SERNA PALOMINO  
Presidente

DRA. LUZ SUSSY BAYONA ORÉ  
Miembro Asesor

MG. CIRO AGUILAR LINARES  
Miembro

MG. RÓMULO FERNANDO LOMPARTE ALVARADO  
Miembro

MG. JULIO CÉSAR ROJAS MEDINA  
Miembro

# **Factores criticos de aceptación en la intención del uso del efectivo móvil**

## **RESUMEN**

El efectivo Móvil es un nuevo servicio que permite enviar dinero en efectivo a personas que no tengan tarjeta de débito o no sean clientes de un banco, las formas de realizar la transacción son desde un dispositivo móvil y/o página web. Este al ser un servicio nuevo en el mercado trae consigo ciertas percepciones de uso del usuario.

En tal sentido, el problema central del estudio es identificar qué factores influyen entre sí para que el producto tenga la intención de usarse por parte de los clientes; es así que basándose en la literatura se han identificado diversos casos en los cuales proponen un conjunto de constructos claves como son: Estilo de vida Compatible, Riesgo y Seguridad Percibida, Confianza Percibida, Utilidad Percibida, Facilidad de uso, Intención de uso, Actitud hacia el uso, asimismo la selección de un modelo de comportamiento humano pasara por un proceso de cumplimiento de ciertos criterios para finalmente proponer un Modelo con los factores seleccionados y analizarlo a través del SPSS Amos que los planteamientos de las hipótesis se cumplan.

Por lo que finalmente después de la evaluación de constructos se tendrá un modelo final en donde los constructos seleccionados formaran parte de la toma de decisión a través de Buenas prácticas para el acercamiento del cliente hacia el Efectivo Móvil.

# **Factores criticos de aceptación en la intención del uso del efectivo móvil**

## **ABSTRACT**

Mobile Cash is a new service that allows you to send cash to people who do not have debit or are not customers of a bank, the transaction forms are from a mobile device and / or website. This being a new service in the market brings certain perceptions of use of the user.

In this regard, the central problem of the study is identify what factors influence each other so that the product is intended for use by customers; is so based on the literature has identified several cases in which propose a set of key constructs such as: Lifestyle Compatible, Risk and Safety Perceived, Trust Perceived, Perceived Utility, Ease of use, Intended Use, Attitude use also the selection of a model of human behavior to go through a process of fulfillment certain criteria to finally propose a model with the selected factors and analyze it through SPSS Amos that approaches the assumptions are met.

So finally after evaluating constructs a final model where the selected constructs were part of decision making through best practices for customer approach to the Mobile Cash.